

Viernes 12 de febrero de 2020

Materia: Calidad en los servicios

Docente: Jorge Enrique Albores Aguilar

Nombre de la alumna: Jesimiel Ortega Gómez

Tema: Cuadro sinóptico

Cuatrimestre: 8vo

Carrera: Nutrición

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

El enfoque a los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos

En una organización con los procesos bien gestionados

se pueden observar las siguientes prácticas:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos.
- Han decidido dejar de hacer las cosas mal

Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone básicamente de

- Objetivo { el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- Propietario. { alguien en la organización es responsable del proceso globalmente
- Requisitos { proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena
- Salida { resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta
- Cliente { existe un cliente receptor de la salida del proceso
- Proveedor { productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida
- Inicio { la primera tarea del proceso
- Fin { la última tarea del proceso

Gestión por procesos

Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades

el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales.

José Antonio Pérez Fernández de Velasco (1996),

resume las diferencias entre la organización tradicional y la gestión por procesos de una forma sumamente clara

GESTION POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESOS
Departamentos especializados	Procesos valor añadido
Departamento forma organizativa	Forma natural organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía - control	Autonomía - Autocontrol
Burocracia - formalismo	Flexibilidad - cambio - innovación
Toma de decisiones centralizada	Es parte del trabajo de todos
información jerárquica	Información compartida
jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplia - transfuncional

Elementos que componen los procesos

- Entrada { Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos
- Producto { Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible
- Cliente { Organización o persona que recibe la salida del proceso.
- Recursos del proceso { Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo
- Sistema de control { Se trata de mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y
- Proveedor { Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.
- Limites { Indica el comienzo y el final de un proceso

Metodologías de gestión por procesos

cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda metodología de gerencia de procesos:

- Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.
- La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional,
- Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.
- Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.

Bibliografía

Antología calidad de servicios/ UDS Comitán/ (2021) Págs. 40 – 49.